



BEHANDI – CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Les CGV sont conformes au code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Conditions particulières :

BEHANDI, dont le siège social se situe au 1 boulevard Victor 75015 PARIS.

Licence Atout France IM 041150002

Agréé ANCV N°663502^F001P001

Capacité transport de personnes

Cautions financière APST

RCP HISCOX

VAO n° IDF-2019-10-02-005

1 – COMMENT S'INSCRIRE

- Par téléphone au 02 54 89 83 27
- Par correspondance, BEHANDI 4 rue de la libération - Ouzouer le Marché – 41240 BEAUCE LA ROMAINE
- Par email : info@behandi.fr

Nous vous faisons parvenir un formulaire de séjour et un questionnaire de santé afin d'adapter le séjour en fonction des besoins et souhaits du vacancier. Une fois ceux-ci complétés et reçus à notre agence, nous vous préparons un devis adapté aux souhaits émis dans le formulaire de séjour et adapté aux besoins du questionnaire de santé. Le devis sera envoyé par la poste ou par email. Une fois celui-ci signé et accompagné du règlement de l'acompte, nous préparons les réservations pour le séjour.

2 – REGLEMENT

Dès validation et renvoi du devis à l'agence BEHANDI, il vous sera demandé un acompte correspondant à la partie BEHANDI du devis pour valider la réservation du séjour. Le solde correspondant à la partie BEHANDI SERVICES devra être réglé au plus tard 30 jours avant le départ, selon facture définitive. Dans le cas où le devis ne comporte qu'une seule partie, l'acompte sera de 50% du montant global à validation du devis et le solde à 30 jours du départ. Pour tout versement par correspondance, il est expressément demandé de préciser le voyage auquel se rapporte le règlement. L'inscription à l'un de nos voyages ou séjours implique l'acceptation des conditions générales et particulières. La validation devient définitive lors de la réception à l'agence du contrat/devis signé.

Nos tarifs comprennent :

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le devis sont comprises dans le prix.

Nos tarifs ne comprennent pas :

Le prix figurant sur le devis varie en fonction de la date du voyage, du nombre de participants, des prestations à inclure, du taux de change, des coûts liés aux transports, des taxes et de l'assurance voyage. En l'absence de mention contraire sur le devis, les prix ne comprennent pas :

Les frais médicaux (consultation médicale, pharmacie ou tout autre frais médical engagé)

Les dépenses personnelles comme les cigarettes, les cadeaux...

Les pourboires

Les consommations téléphoniques

Les frais sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccination, traitement médical...

Les visites et excursions facultatives

Les repas non compris dans le devis



Révision du prix :

Conformément à l'article **L. 211-10 du Code du Tourisme**, le prix du Forfait touristique peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de départ pour tenir compte des variations à la hausse ou la baisse affectant : le coût du transport lié notamment au coût du carburant, les redevances et taxes afférentes à la prestation touristique telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales, les taux de change des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à BEHANDI en monnaie étrangère.

La variation à la hausse du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de la prestation, y compris pour les clients ayant déjà réglé la prestation, si cette variation a lieu jusqu'à 30 jours avant la date de départ. Dans ce cas, BEHANDI informera le client de la modification du prix du voyage. En cas de hausse significative du prix, estimée par BEHANDI à plus de 10% du prix total du voyage, le client pourra alors annuler purement et simplement, et sans frais, sa commande, à condition qu'il notifie son annulation par écrit (Lettre Recommandée avec Accusé Réception) à BEHANDI dans les meilleurs délais et ce au moins 30 jours avant le jour de départ. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 3.1.1 seront facturés au client.

3 - CONDITIONS D'ANNULATION

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

Annulation du fait du voyageur :

Toutes demandes d'annulation de voyage/séjours BEHANDI à l'initiative du client ne pourront être acceptées par téléphone, mais doivent impérativement être adressées à BEHANDI par e-mail à l'adresse suivante : info@behandi.fr et par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : AGENCE DE VOYAGES BEHANDI, 4 Rue de la libération – Ouzouer le marché – 41240 BEAUCE LA ROMAINE. La date de réception de l'e-mail ou du courrier sert de base pour la perception des frais suivants :

Frais d'annulation (à l'exclusion des exceptions type maladie grave, accident ou décès atteignant vous-même, votre conjoint, l'un de vos ascendants, descendants, gendres, belles-filles. Pour bénéficier de ces garanties, un certificat médical attestant la comptabilité du voyage en égard de l'état de santé est demandé, en même temps que les réponses au questionnaire de santé strictement confidentiel).

Dates d'annulation (en jours ouvrables)

Frais d'annulation, il sera retenu :

Dès la réception du devis signé : 50% du montant total du séjour, assurance non comprise

Entre 30 et 7 jours avant le départ : 75% du montant du voyage, assurance non comprise

A moins de 7 jours du départ : 100% du montant du voyage, assurance non comprise

Frais d'annulation spécifiques :

Dans la plupart des cas, il convient d'ajouter aux frais d'annulation le montant des billets d'avion non remboursables.

Frais non remboursables :

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douanes, ainsi que les frais d'assurance et des frais de dossiers ne peuvent en aucun cas être remboursés.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute autre prestation non consommée du fait du client pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non-présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.



4 – ASSURANCE

a) Pour les vacanciers de moins de 75 ans le jour de la souscription

BEHANDI inclue l'assurance ASSURANCE VACANCES ULYSSE Multirisque pour ses séjours, elle permet au client de bénéficier pendant son voyage d'une assurance couvrant : l'assistance, l'annulation, le rapatriement, les bagages, capital accident, responsabilité civile. Nous rappelons que l'assurance voyage n'est pas remboursable en cas d'annulation.

ASSUREVER garantit le remboursement des frais d'annulation avec 5% de franchise pour maladie, accident ou décès et avec 10% de franchise pour toutes causes justifiées. Pour bénéficier de ces garanties, un certificat médical attestant l'incompatibilité du voyage en égard de l'état de santé est demandé, en même temps que les réponses au questionnaire de santé strictement confidentiel.

b) Pour les vacanciers de plus de 75 ans le jour de la souscription

Un accord intervenu entre Behandi et EUROP ASSISTANCE vous permet de bénéficier pendant votre voyage d'une assurance assistance, annulation, rapatriement, bagages sous condition de souscription de ce contrat auprès de notre agence. EUROP ASSISTANCE vous garantissant le remboursement des frais d'annulation selon les cas suivants : maladie grave, accident ou décès atteignant vous-même, votre conjoint, l'un de vos ascendants, descendants, gendres, belles-filles. Pour bénéficier de ces garanties, un certificat médical attestant la comptabilité du voyage en égard de l'état de santé est demandé, en même temps que les réponses au questionnaire de santé strictement confidentiel.

5 – AIDES AUX VACANCES

Les organismes suivants peuvent verser des aides couvrant tout ou partie des frais de séjour :

UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)
MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
Conseils régionaux, départementaux, mairie...
CAF (Caisse d'Allocation Familiale ou MSA)
Services Sociaux
Comités d'Entreprise
Associations
Mutuelles

6 – URGENCE ET RECLAMATIONS

BEHANDI met à la disposition des clients un numéro d'urgence et une adresse de courrier électronique destinés à recueillir leurs requêtes en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place :

02 54 89 83 27 ou 06 04 53 56 18

info@behandi.fr

Le client/accompagnateur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances. A ce titre, BEHANDI recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de BEHANDI toute défaillance dans l'exécution du contrat.

Le client/accompagnateur a également la possibilité d'informer BEHANDI notamment par le biais du numéro ou courrier électronique susvisés. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts (ou réduction de prix) si le signalement, sans retard, avait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Sans préjudice de l'article 17.2, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives,



dans un délai maximum de trente (30) jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation subjective ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. BEHANDI s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

7- REGLEMENT INTERIEUR AUX SEJOURS

Le vacancier doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain mais aussi de respecter les recommandations de BEHANDI, de ses accompagnateurs, des fournisseurs... Le vacancier est invité à adopter une bonne conduite envers le personnel d'encadrement au cours du séjour. La tenue vestimentaire doit être correcte, l'usage de drogue et le vol sont interdits. Dans le cas où le comportement d'un vacancier serait de nature à troubler le séjour, ou si celui-ci ne respecte pas les règles de bonne conduite et de sécurité, BEHANDI se réserve le droit d'en informer les proches et d'interrompre le séjour.

8- INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations collectées sont destinées à l'usage de BEHANDI et sont indispensables. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant en écrivant à BEHANDI 4 rue de la libération 41240 BEAUCE LA ROMAINE.